

# Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2025

# Soddisfazione clienti - nota metodologica



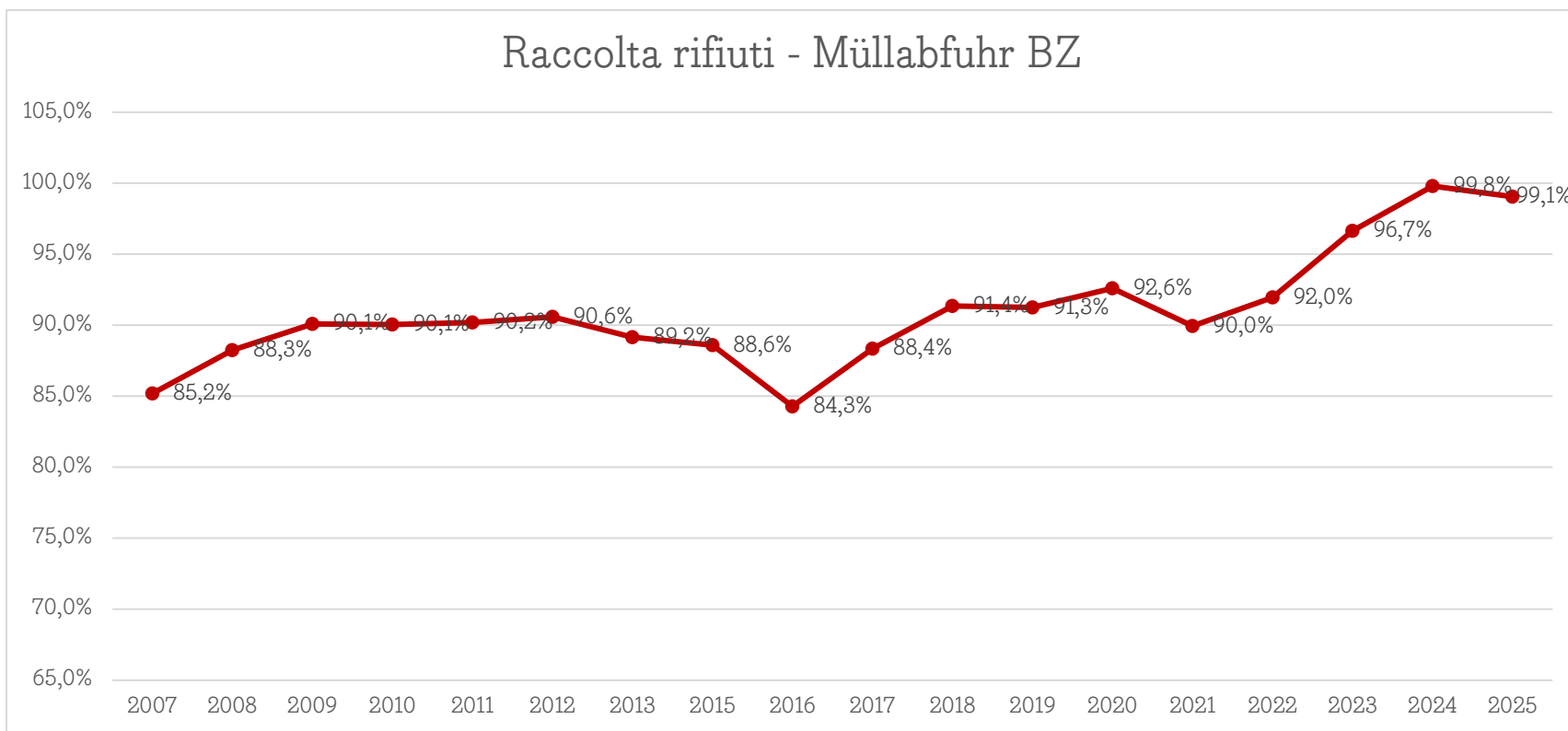
2 volte all'anno (giugno/dicembre) campione di 800 persone (BZ).

- L'indagine viene condotta tramite un'agenzia specializzata in ricerche di mercato. Il metodo utilizzato per la raccolta dati è stato il C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing), una tecnica di sondaggio telefonico assistito da computer.
- Il questionario utilizzato comprende 39 domande, sia chiuse che aperte, alle quali gli intervistati rispondono esprimendo una valutazione su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto). Questa scala di valutazione è conforme alle Direttive Nazionali e Regionali riguardanti la misurazione della soddisfazione dell'utenza. In questa scala, i punteggi di 6 e 7 indicano una "soddisfazione media", mentre i punteggi da 8 a 10 rappresentano una "soddisfazione elevata". In entrambi i casi, il risultato è dato dalla media dei punteggi espressi dagli utenti intervistati.
- L'indice di soddisfazione (**Customer Satisfaction Index** - CSI) rappresenta una misura complessiva della soddisfazione degli utenti, calcolata come media ponderata delle percentuali di intervistati che hanno espresso un voto tra 6 e 10 nei diversi fattori che compongono il servizio; questo indicatore fornisce una rappresentazione sintetica del livello generale di soddisfazione. Il secondo indicatore, l'**High Customer Satisfaction Index** (HCSI), offre una visione più selettiva della soddisfazione, considerando soltanto le risposte altamente positive, ossia quelle comprese tra gli 8 e i 10.

# Soddisfazione raccolta rifiuti



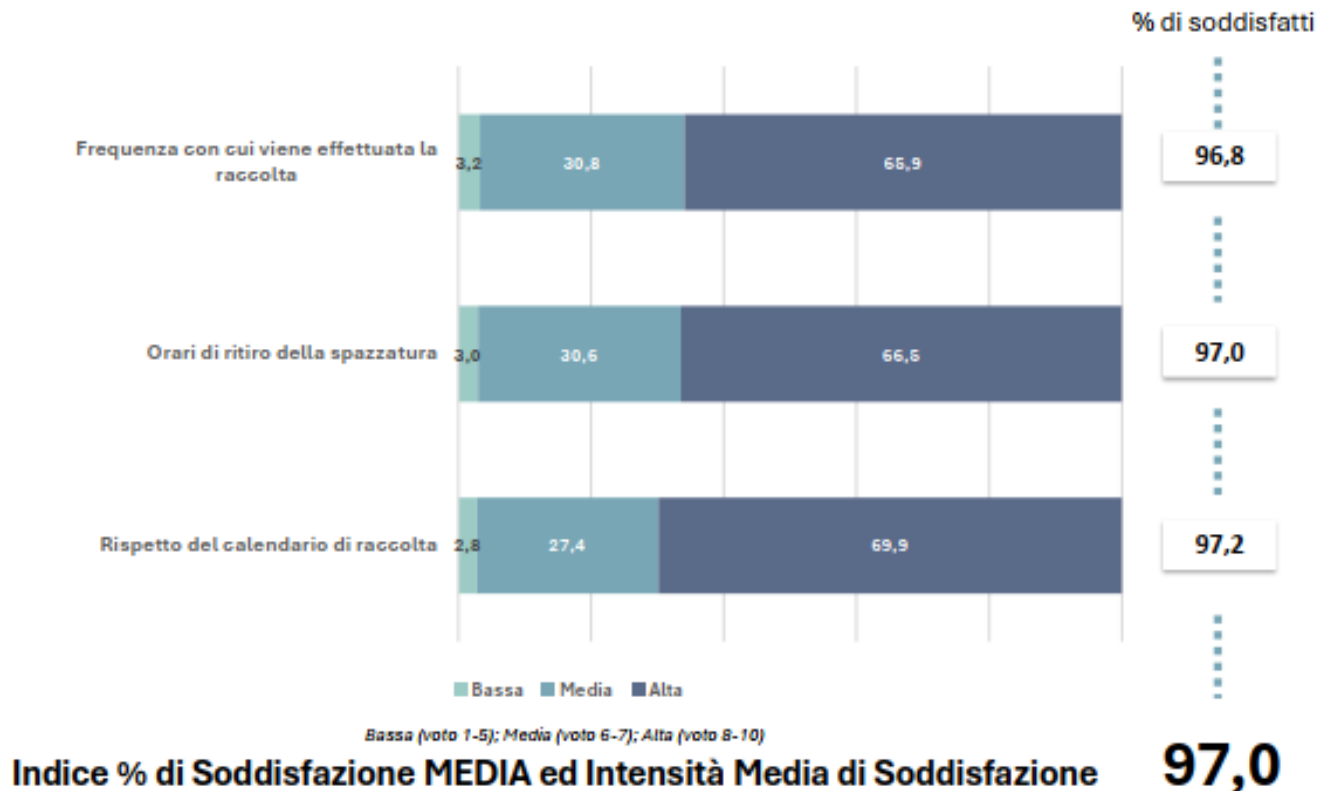
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



# In dettaglio: raccolta porta a porta



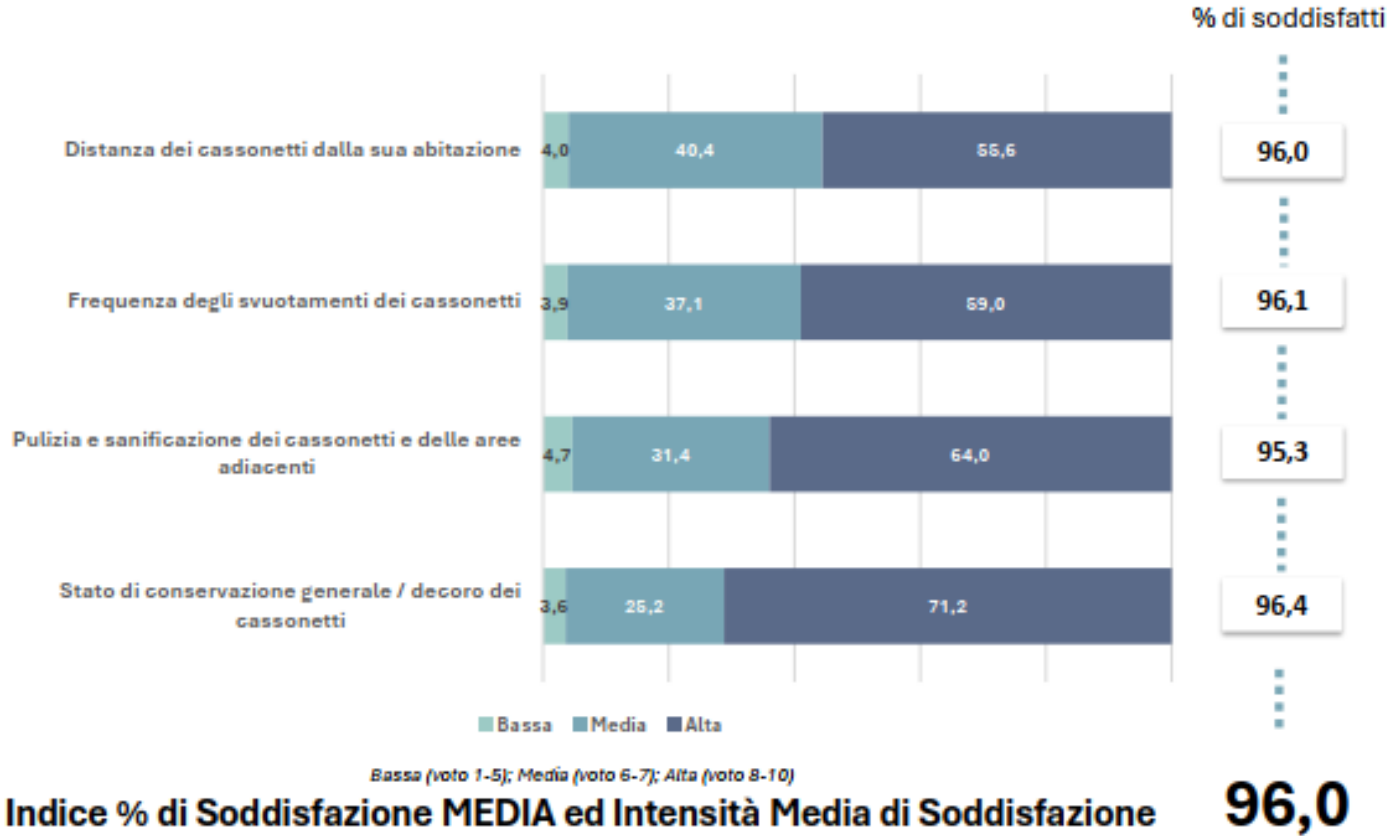
I dati si riferiscono  
all'indagine di  
dicembre 2025



# In dettaglio: raccolta tramite cassonetti stradali

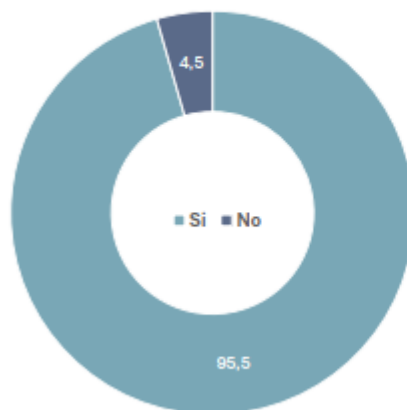


I dati si riferiscono all'indagine di dicembre 2025

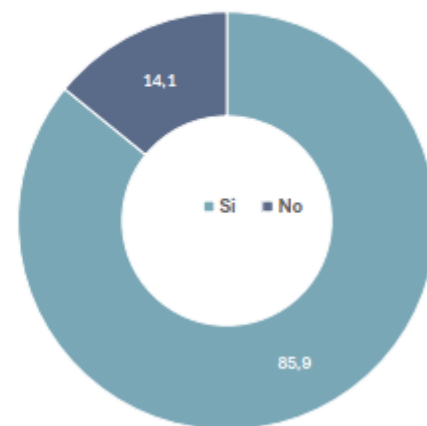


I dati si riferiscono  
all'indagine di  
dicembre 2025

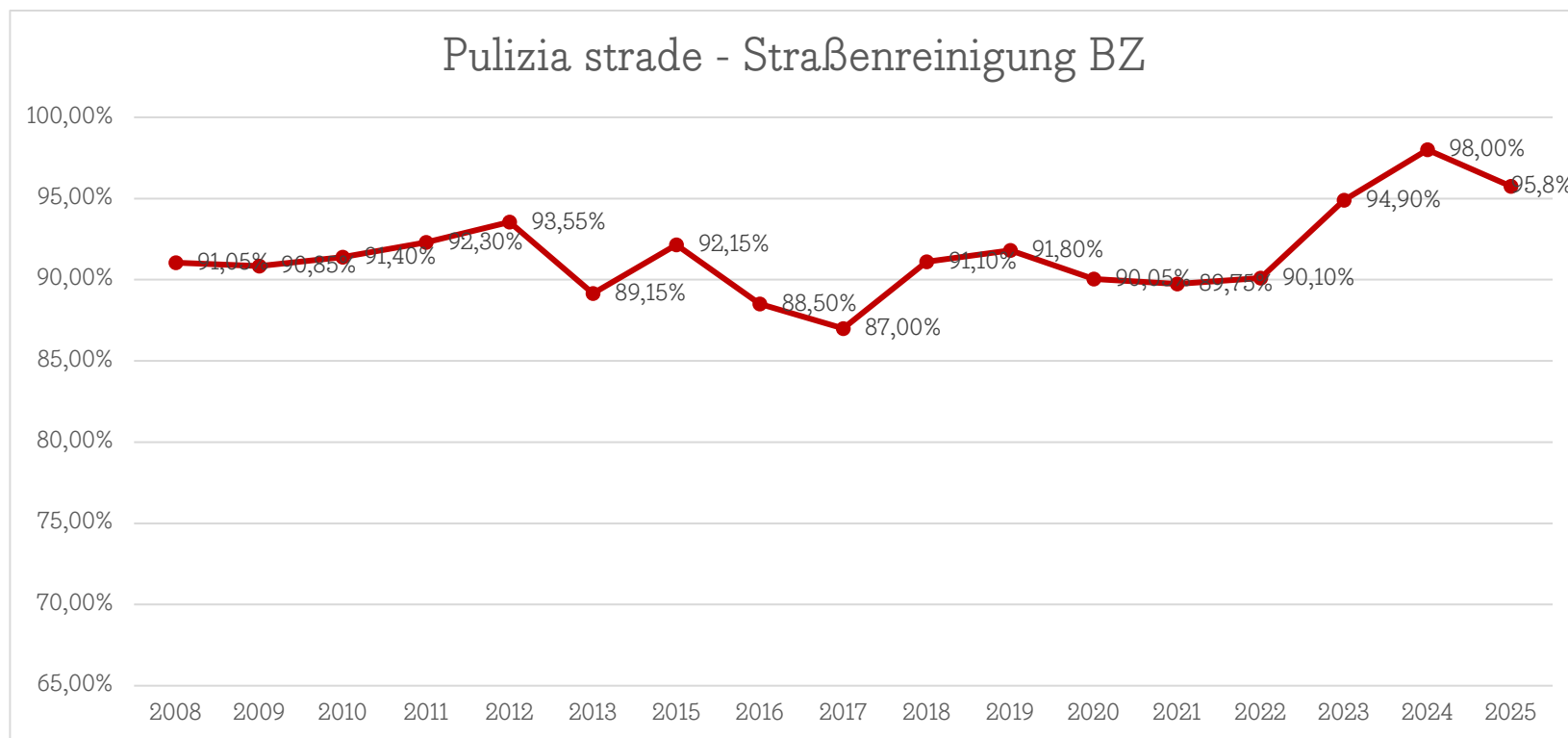
Conosce il Centro Riciclaggio?



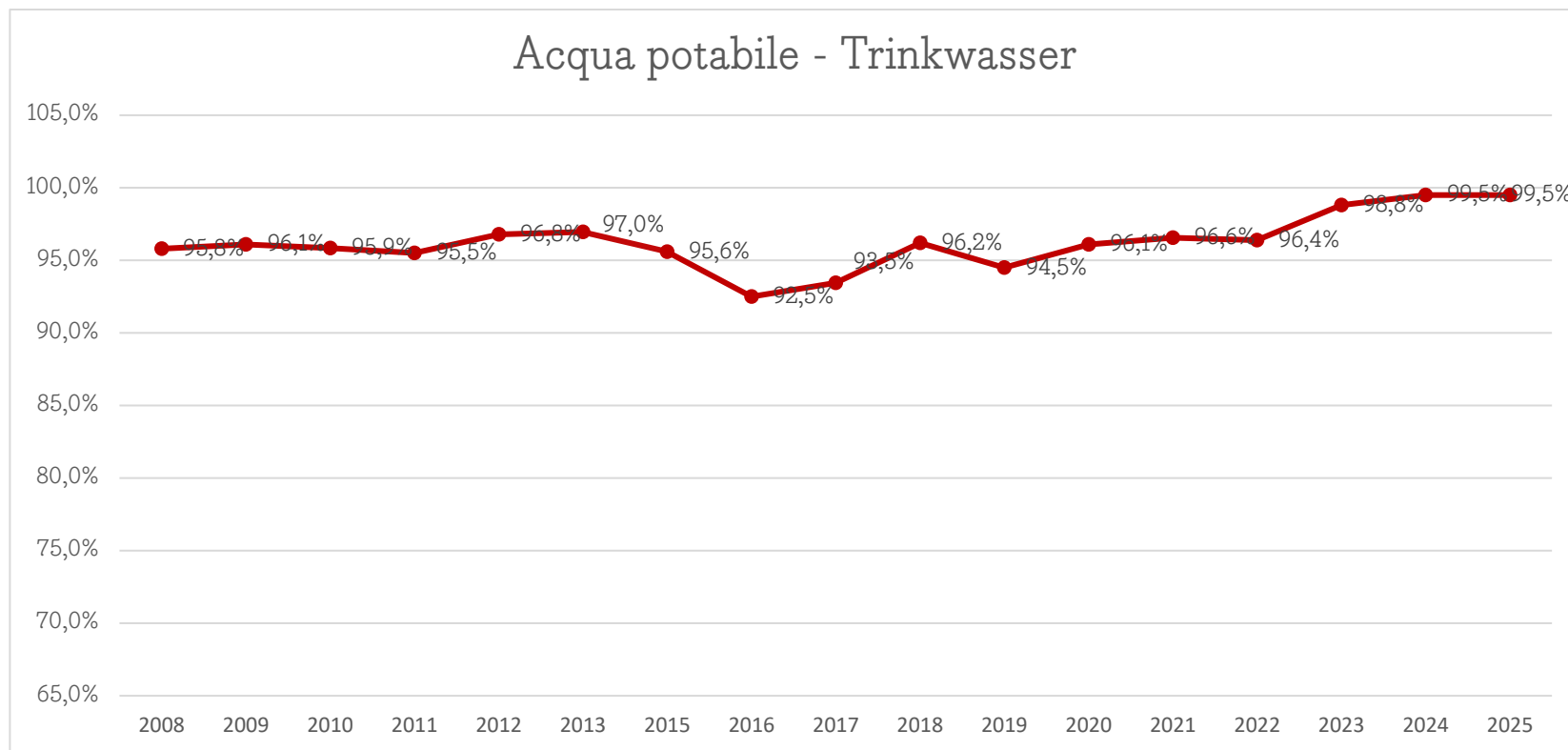
Ha utilizzato il centro di riciclaggio negli ultimi tre anni?



# Soddisfazione pulizia delle strade



# Soddisfazione servizio idrico

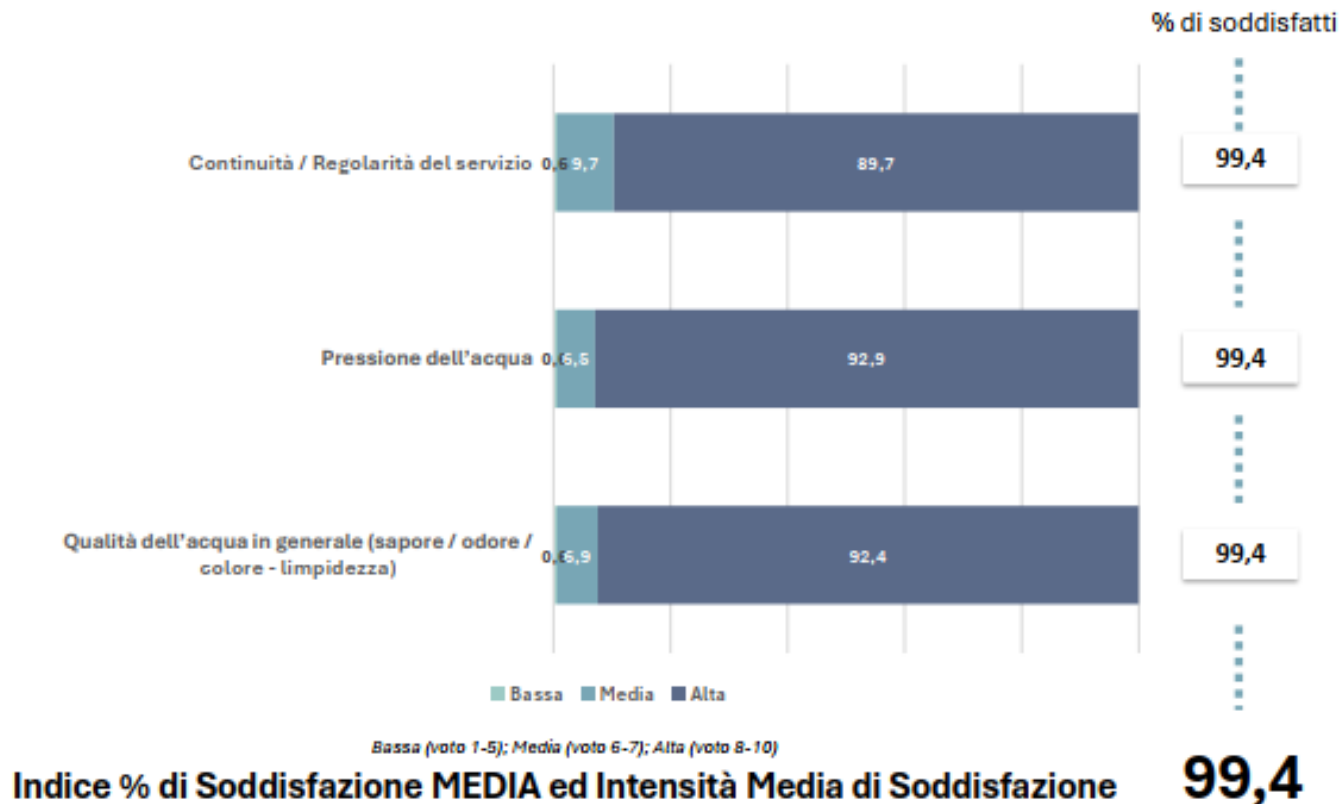


# In dettaglio: aspetti tecnici del servizio idrico



Voto medio: 8,5

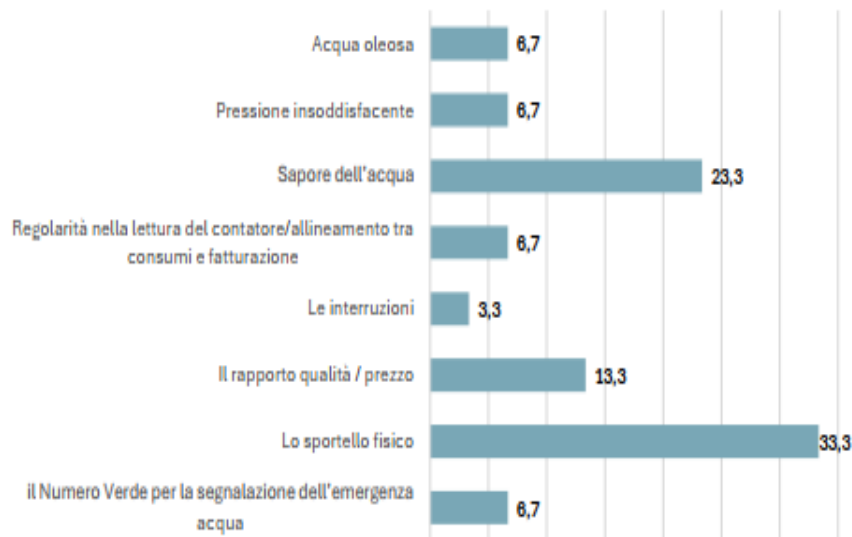
I dati si riferiscono  
all'indagine di  
dicembre 2025



# In dettaglio: aspetti tecnici del servizio idrico, approfondimento voti inferiori a 8

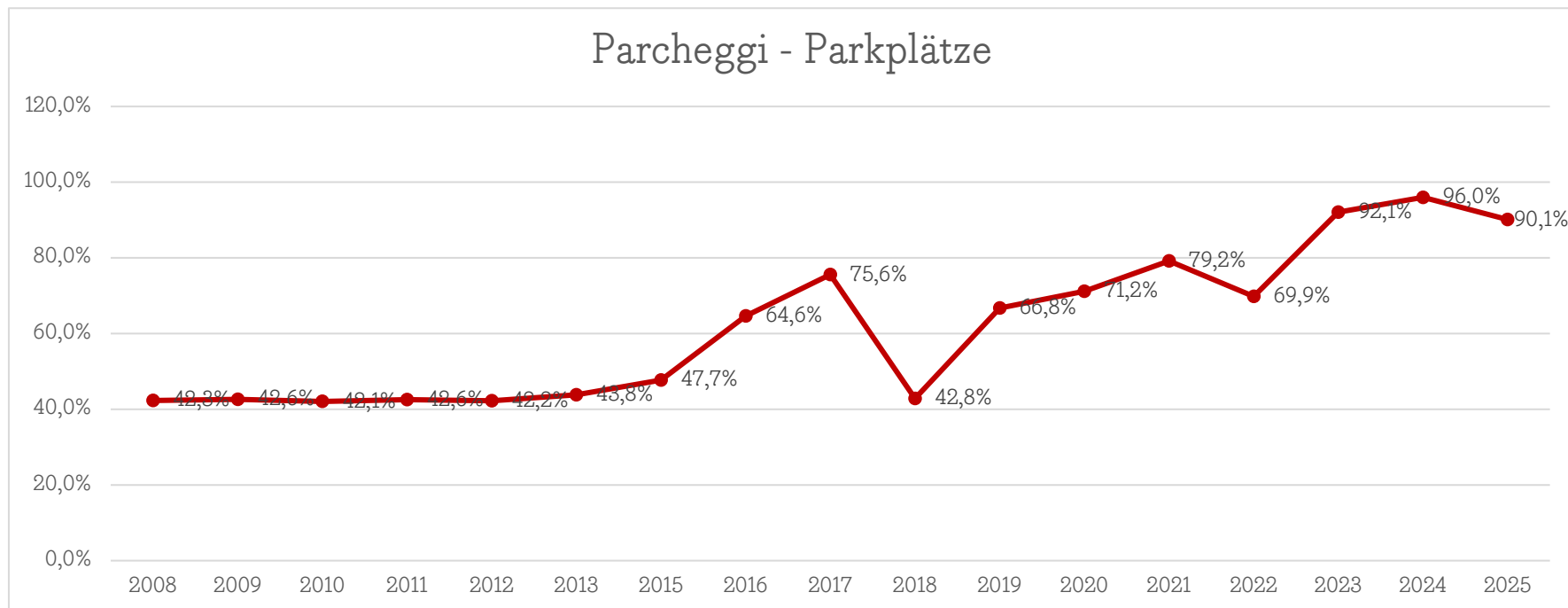


Secondo la sua esperienza, quale aspetto del servizio idrico è meno soddisfacente e potrebbe essere migliorato?



I dati si riferiscono  
all'indagine di  
dicembre 2025

# Soddisfazione parcheggi

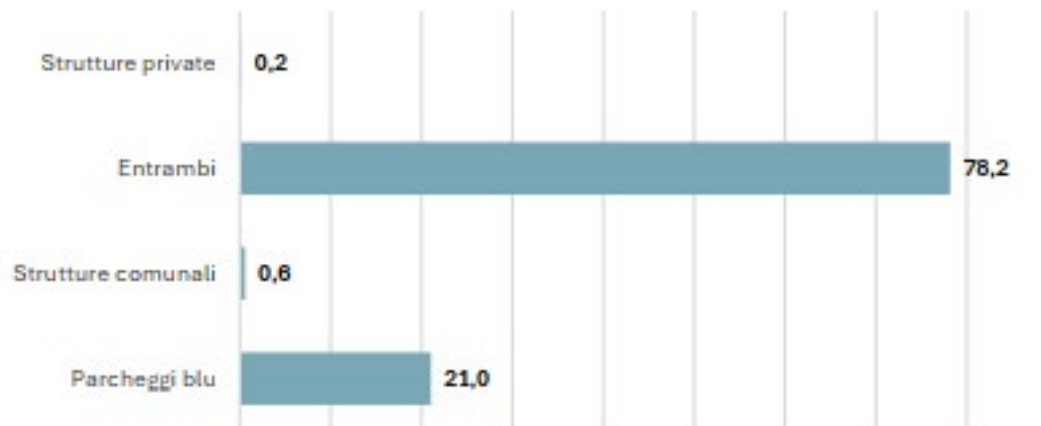


I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano i parcheggi (79,7% nell'indagine di dicembre 2025)

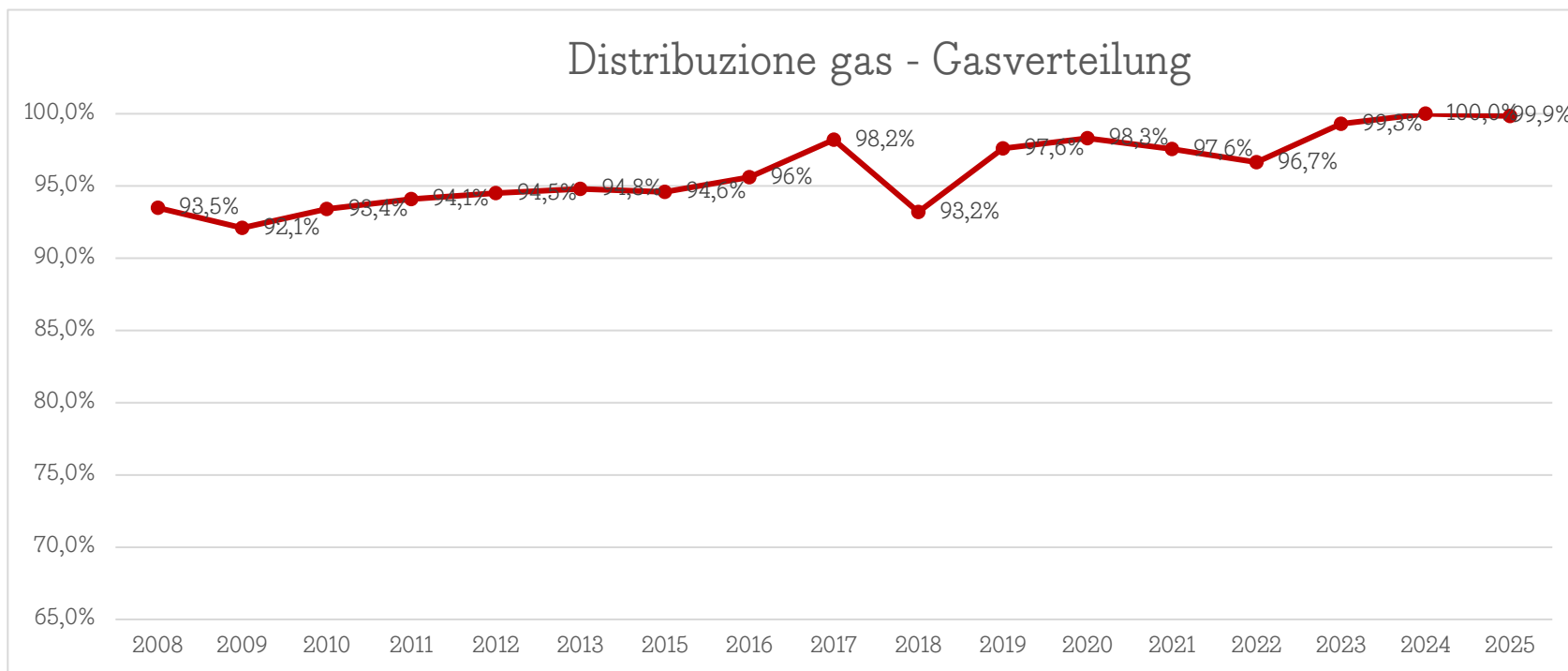
La domanda che viene posta è *“Quanto si ritiene soddisfatto del servizio parcheggi effettuato nel Suo comune?”* -> I dati indicano la soddisfazione sulla “situazione parcheggi” in città.

# Quali parcheggi utilizza?

I dati si riferiscono  
all'indagine di  
dicembre 2025

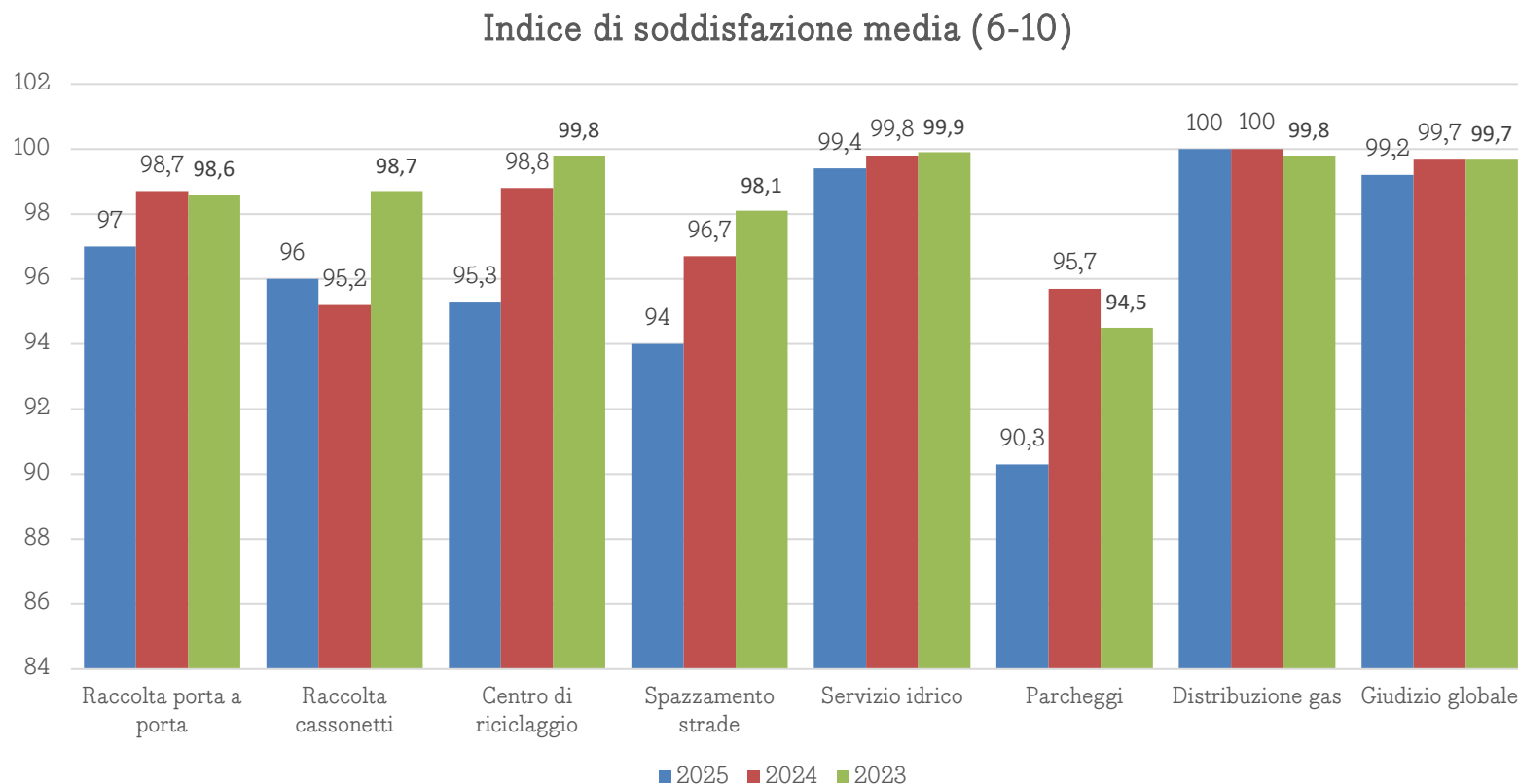


# Soddisfazione servizio distribuzione gas



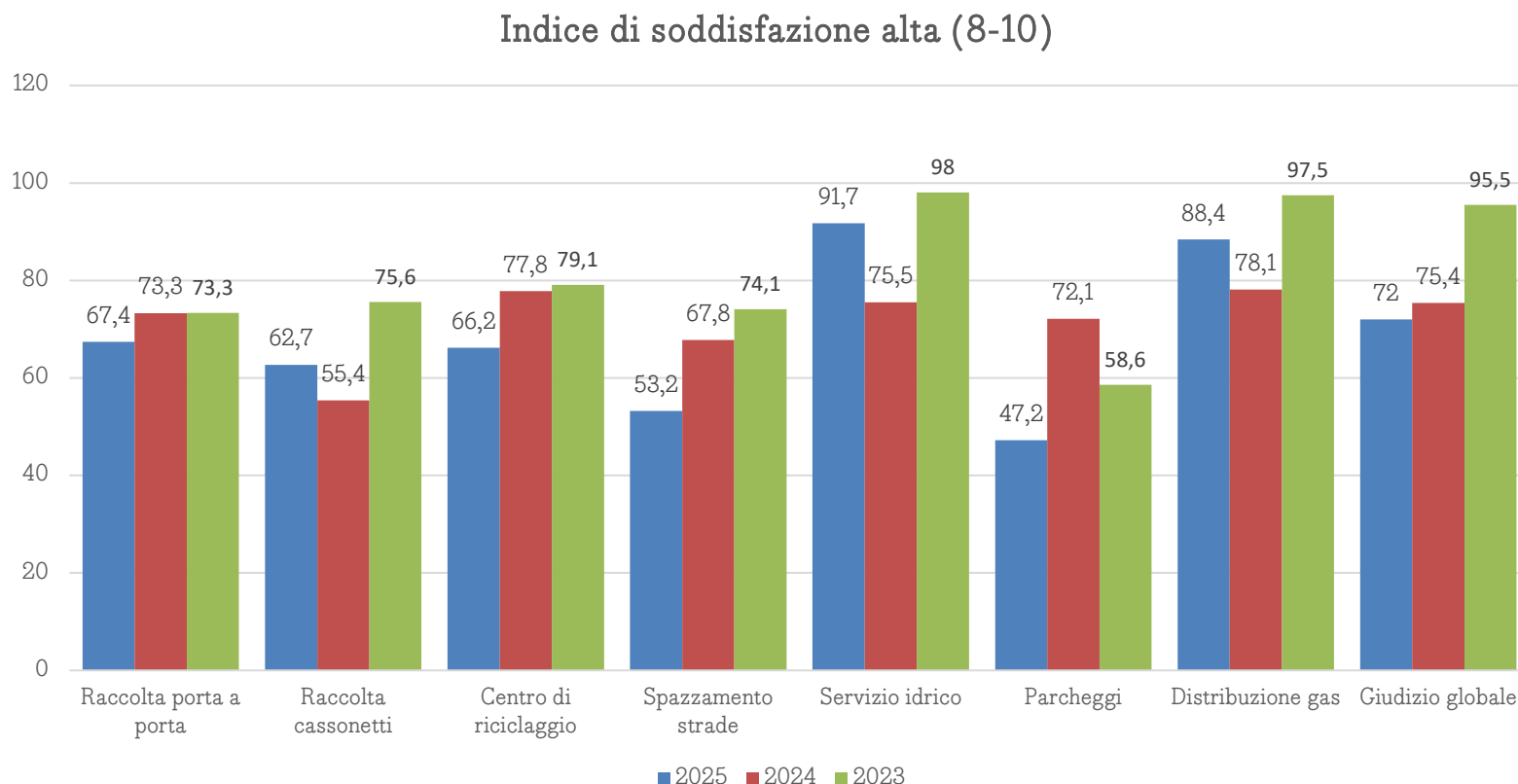
I dati sono riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano il gas (54,7 degli intervistati a dicembre 2025)

# Indice di soddisfazione: confronto 2023/2025



I dati si riferiscono alle indagini di  
dicembre 2023, 2024, 2025

# Indice di soddisfazione alta: confronto 2023/2025



I dati si riferiscono alle indagini di  
dicembre 2023, 2024, 2025

 **Indice di soddisfazione 2025:** i cittadini confermano un alto livello di apprezzamento per i servizi SEAB, con punteggi vicini al 100 per la distribuzione gas, il servizio idrico e il giudizio globale. In miglioramento il servizio raccolta cassonetti, mentre diminuisce leggermente la soddisfazione per i servizi parcheggi, Centro di riciclaggio e spazzamento strade. Osservando l'**High Customer Satisfaction Index** – l'indice delle persone con un livello di soddisfazione alto (voto da 8 a 10), emergono aspetti da tenere sotto osservazione: nel 2025 si registra un calo generalizzato rispetto al 2024, pur mantenendo un buon livello complessivo di gradimento. Migliora il livello di alta soddisfazione per il **servizio idrico, il servizio raccolta cassonetti, e distribuzione gas**, mentre peggiorano i dati relativi a **spazzamento strade, centro di riciclaggio e parcheggi**.

SEAB ha analizzato gli aspetti di soddisfazione e insoddisfazione per le varie aree. In particolare, per quanto riguarda la alta soddisfazione per il servizio parcheggi, si riportano i principali commenti, dai quali si evince che l'opinione espressa riguarda la situazione parcheggi in generale a Bolzano:

- *Scarsità di posti auto, soprattutto in alcune zone (Casanova, Otrisarco).*
- *Presenza eccessiva di paletti e parcheggi eliminati per i bidoni, con impatto negativo sul commercio.*
- *Costi elevati dei parcheggi.*
- *Impossibilità di integrare la sosta in caso di ritardo (mancanza di app o sistemi flessibili).*
- *Strisce sbiadite e poco visibili.*
- *Auto parcheggiate sui marciapiedi per mancanza di alternative.*
- *Contestata la tariffazione del parcheggio dell'ospedale.*

# ARERA: reclami e segnalazioni 2025



Dal 2023 anche il settore dei servizi ambientali, come già accade per il settore Gas, è regolamentato da ARERA (Del.15/2022 – TQRIF), che prevede modalità e tempi di risposta diversi per reclami e segnalazioni di disservizi.

Tempi di risposta a reclami:

- 30 giorni lavorativi.

Tempi di intervento in caso di disservizi:

- 5 giorni lavorativi senza sopralluogo
- 10 giorni lavorativi con sopralluogo.

ARERA non prevede risposta alla segnalazione di disservizio.



# Reclami e segnalazioni ATERA 2025



- 0 reclami per area gas
- 14 reclami per servizi ambientali (tempo medio di risposta: 11 giorni lavorativi)
- 1.965 segnalazioni di disservizi ambientali (2024: 575 – introduzione del nuovo sistema di reportistica ad aprile). Tempo medio di intervento: in giornata senza sopralluogo, 5 giorni con sopralluogo



# Servizi ambientali: altre segnalazioni

---



- 81 segnalazioni da Sensor Civico (tempo medio di risposta: 7,7 giorni)
- 911 segnalazioni di degrado da app Junker (2024: 982)

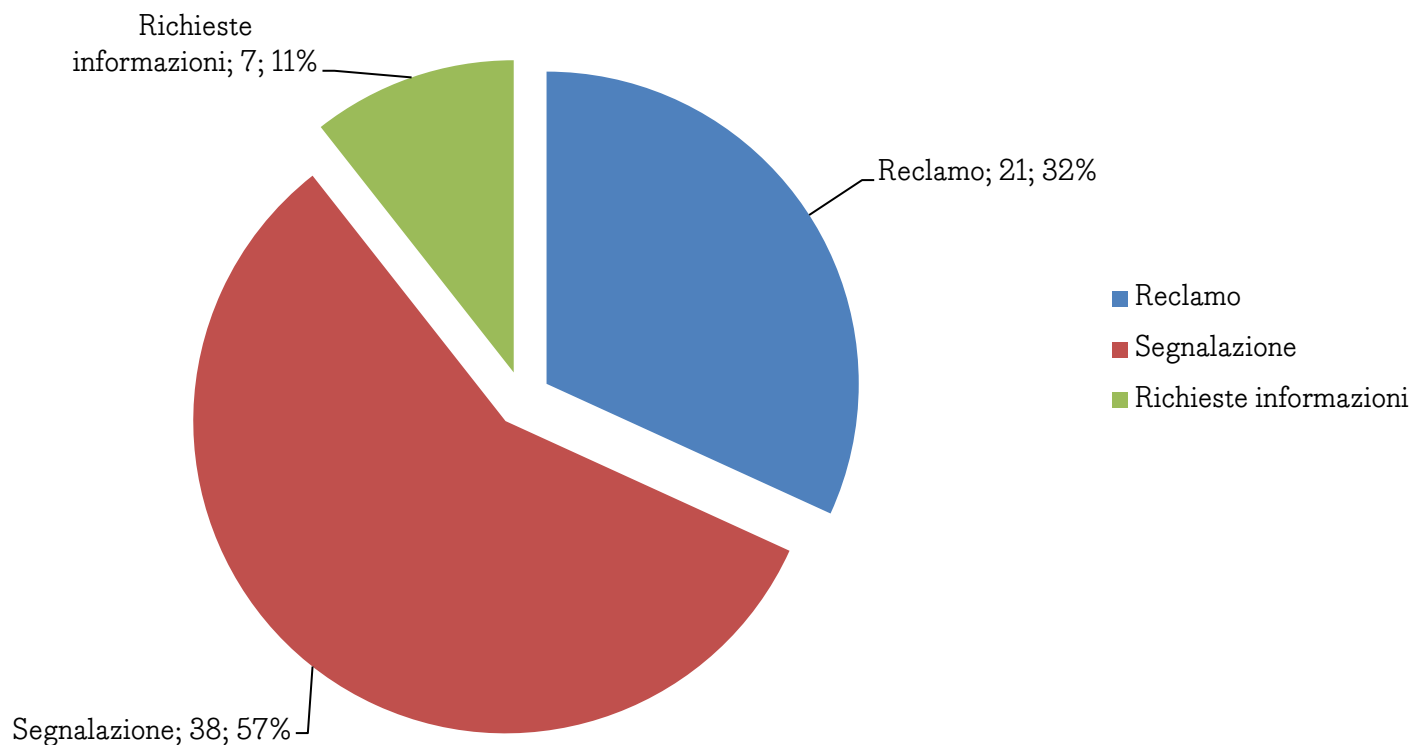


66 reclami/segnalazioni  
per i vari settori SEAB  
(parcheggi, Sparkasse  
Arena, Acqua,  
Fognature, escluso gas  
e ambiente)

2024: 57



# Segnalazioni e reclami 2025



# Segnalazioni e reclami 2025

---

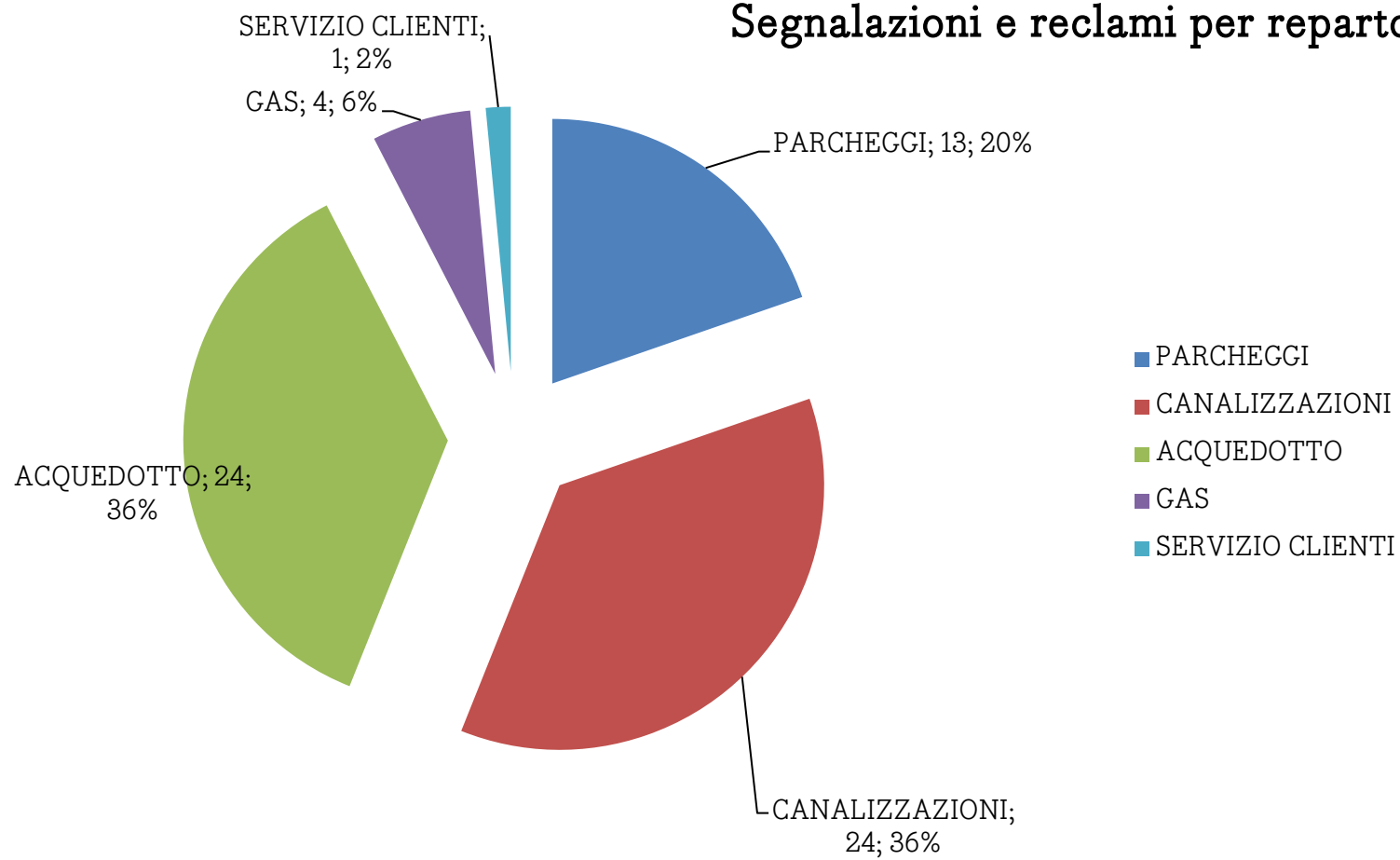


Il tempo medio di risposta per gli altri settori è di **4,1 giorni** (standard di qualità: risposta entro 20 giorni dal ricevimento)

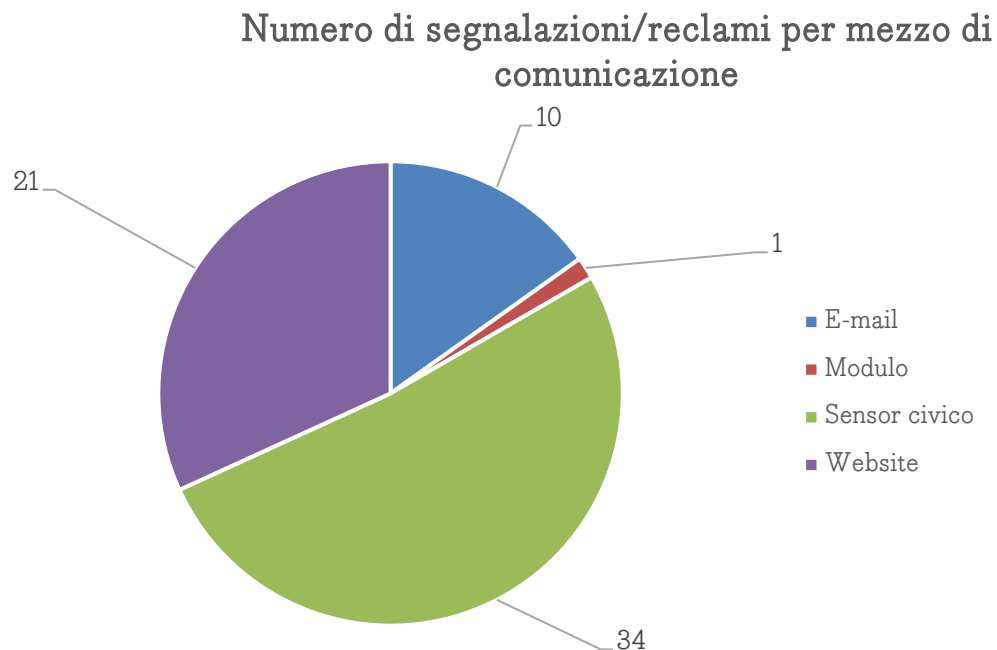


Photo by Brooke Lark on Unsplash

## Segnalazioni e reclami per reparto



# Mezzo di comunicazione di contatto



- Le **segnalazioni tramite app e portali** restano stabili e si confermano un valido strumento di comunicazione.
- I **reclami formali rimangono un numero basso, aumentano invece le segnalazioni di disservizio.** Questo è parzialmente da ricondurre al fatto che nel 2024 la rendicontazione è stata parziale, data l'introduzione in corso d'anno del nuovo gestionale dal quale si estraggono le statistiche.
- La **risposta ai reclami** rispetta gli standard ARERA con ampio margine.



**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**